Commissariat aux langues officielles

2009-2010

Rapport sur les plans et les priorités

L'honorable Josée Verner
Présidente du Conseil privé de la Reine pour le Canada

Table des matières

Message du commissaire aux langues officielles 1

Section I : Survol 3

1.1 Renseignements sommaires 3
1.2 Sommaire de la planification 5

Section II : Analyse des activités de programme 12

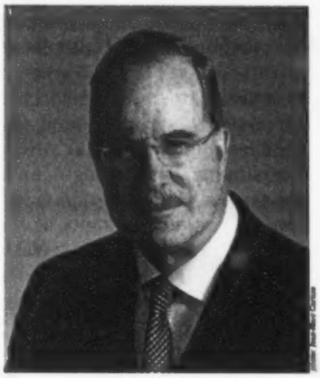
2.1 Résultat stratégique 12
2.2 1re activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité 13
2.3 2e activité de programme : Promotion par la politique et les communications 15
2.4 3e activité de programme : Services internes 19

Section III : Renseignements supplémentaires 21

3.1 Liste des tableaux 21
3.2 Autres sujets d'intérêt 21

Message du commissaire aux langues officielles

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport sur les plans et les priorités de 2009-2010* où vous trouverez les orientations stratégiques, les priorités, les résultats attendus et les prévisions de dépenses du Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) pour le prochain exercice financier.



Mon premier objectif est d'influer sur la manière de protéger et de faire respecter les droits linguistiques et de promouvoir la dualité linguistique dans la société. À titre de haut fonctionnaire du Parlement, j'offre aux parlementaires des conseils impartiaux fondés sur des informations objectives et concrètes pour les aider à jouer leur rôle de premier plan qui consiste à tenir le gouvernement fédéral responsable de la gérance du statut d'égalité du français et de l'anglais au Canada.

Cette année marque le 40e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles*. Ce sera l'occasion de faire le point sur les progrès réalisés au fil des ans en matière de langues officielles et de dégager les défis que nous réserve l'avenir.

L'an dernier, dans mon Rapport annuel de 2007-2008 et dans mon rapport sur le rendement pour la même période, j'ai annoncé mon intention d'examiner le rôle d'ombudsman du commissaire. Le renouveau de mon rôle d'ombudsman est fondé sur deux principes, notamment un processus plus efficace de règlement des plaintes en vue d'atteindre des résultats durables et la prévention des problèmes qui mènent à ces plaintes. Tout en continuant d'utiliser le processus de règlement des plaintes, les bulletins de rendement et les mécanismes de vérification, nous avons par ailleurs intégré à notre travail un plus grand nombre de stratégies proactives. En outre, il est crucial que je demeure proactif dans la présentation de mes observations en matière de politique et de stratégies susceptibles d'avoir des répercussions sur la dualité linguistique au Canada.

Le Commissariat a établi cinq priorités organisationnelles pour la période de planification de ce rapport, afin de cibler nos activités des trois prochaines années et d'atteindre le résultat stratégique attendu, à savoir que les droits des Canadiens et des Canadiennes, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, sont protégés et respectés par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* et que la dualité linguistique est promue dans la société canadienne. Les cinq priorités qui soutiennent la mise en œuvre du Plan stratégique du Commissariat de 2009 à 2012 sont les suivantes :

- mettre en œuvre des approches et des stratégies proactives pour examiner les questions systémiques de conformité, afin de favoriser un changement de culture dans les institutions fédérales;
- promouvoir la connaissance et le respect des deux langues officielles du Canada comme éléments importants du leadership au sein des institutions fédérales;
- agir comme bâtisseur de ponts entre les communautés minoritaires de langue officielle et les institutions fédérales, de manière à ce que les politiques, les programmes et les activités soutiennent le développement des communautés;
- inciter les institutions fédérales à intégrer la dualité linguistique dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs politiques, de leurs programmes et de leurs activités dans une société canadienne diversifiée;
- favoriser la croissance et le renouvellement du personnel du Commissariat, et renforcer l'application des principes et des pratiques de saine gestion.

Je suis persuadé que les efforts fournis par le personnel dévoué du Commissariat, en collaboration avec les institutions fédérales et les autres entités qui travaillent à faire respecter l'esprit et l'intention de la *Loi sur les langues officielles*, permettront de faire progresser la cause des langues officielles au cours de la prochaine année et des années ultérieures.

Le commissaire aux langues officielles,

Graham Fraser

Section I : Survol

1.1 Renseignements sommaires

Raison d'être

Le mandat du Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) est de promouvoir la *Loi sur les langues officielles* et de veiller à sa mise en œuvre intégrale, de protéger les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes et de promouvoir la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada.

Responsabilités

Le mandat du commissaire aux langues officielles lui est conféré par l'article 56 de la *Loi sur les langues officielles*. Il lui incombe de :

> Prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le commissaire a donc pour mandat de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures nécessaires à la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit :

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- le maintien et l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada;
- l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat de sept ans. Il relève directement du Parlement.

Dans ce contexte, le Commissariat a un mandat distinct en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Chaque institution fédérale est responsable de la mise en œuvre de la *Loi* selon son champ de compétence. En outre, les entités fédérales suivantes ont des responsabilités précises en matière de langues officielles (pour obtenir une description de leurs rôles respectifs, veuillez consulter le site Web du Commissariat à www.ocol-clo.gc.ca/html/mission_f.php) :

- Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Agence de la fonction publique du Canada;
- Ministère du Patrimoine canadien;
- Ministère de la Justice;
- Commission de la fonction publique du Canada;
- École de la fonction publique du Canada;
- Comités permanents des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat.

Résultat stratégique et architecture des activités de programme

Afin d'accomplir son mandat efficacement, le Commissariat s'efforce d'atteindre son résultat stratégique unique grâce à la progression constante des trois activités de programme (deux activités opérationnelles et une activité de gestion) comme suit :

<table>
<tr><td>Résultat stratégique</td><td colspan="2">Les droits des Canadiennes et des Canadiens en vertu de la Loi sur les langues officielles sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la Loi respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Activité de programme</td><td>1. Protection par l'assurance de la conformité</td><td>2. Promotion par la politique et les communications</td></tr>
<tr><td colspan="2">3. Services internes[1]</td></tr>
<tr><td>Sous-activité</td><td colspan="2">3.1 Gouvernance et soutien de gestion
3.2 Services de gestion des ressources</td></tr>
</table>

Intégration de l'architecture des activités de programme

Le Commissariat a révisé le libellé de son résultat stratégique et de ses activités de programme avec l'approbation du Conseil du Trésor en mai 2008. La structure de l'architecture des activités de programme (AAP) demeure inchangée avec un résultat stratégique unique et des activités de programme qui en résultent. L'AAP ainsi révisée ne comprend aucune redistribution des ressources financières. Les descriptions des activités de programme ont été légèrement modifiées, comme on peut le voir à la section 2 du présent rapport. On a ajouté à l'AAP du Commissariat une activité de programme distincte pour les Services internes suivant le profil révisé pour toutes les institutions fédérales depuis le mois de juillet 2008. Par ailleurs, les six sous-activités de l'ancienne AAP du Commissariat ont été supprimées afin d'en simplifier la structure.

Ancienne AAP intégrée au RPP de 2008-2009	AAP révisée intégrée au RPP de 2009-2010
Résultat stratégique : Conformité à la *Loi sur les langues officielles* et respect de celle-ci par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi*.	Résultat stratégique : Les droits des Canadiennes et des Canadiens en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.
1re activité de programme : Assurance de la conformité	1re activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité
2e activité de programme : Politique et communications	2e activité de programme : Promotion par la politique et les communications
	3e activité de programme : Services internes

[1] La troisième sous-activité liée aux Services internes des petits organismes, à savoir les « Services de gestion des biens », n'était pas, de façon appréciable, pertinente aux activités du Commissariat. Par conséquent, elle n'est pas comprise dans l'AAP.

Conformité de l'architecture des activités de programme aux résultats obtenus par le gouvernement du Canada

Le commissaire aux langues officielles est un haut fonctionnaire du Parlement qui rend directement compte de ses activités au Parlement. Il est, de ce fait, indépendant du gouvernement. Le résultat stratégique et les résultats attendus du Commissariat sont présentés en détail dans la section 2 du présent Rapport sur les plans et les priorités.

1.2 Sommaire de la planification

Les deux tableaux suivants présentent un sommaire des ressources financières et humaines totales prévues pour le Commissariat durant les trois prochains exercices financiers.

Ressources financières (en milliers de dollars)

2009-2010	2010-2011	2011-2012
19 935	19 935	19 935

Ressources humaines (équivalent temps plein*)

2009-2010	2010-2011	2011-2012
177,5	177,5	177,5

* Équivalent temps plein : ETP

Contribution des priorités au résultat stratégique

Le Commissariat a un résultat stratégique unique (RS 1) : Les droits des Canadiennes et des Canadiens en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne. Le tableau suivant indique comment chacune des priorités du Commissariat contribue au résultat stratégique et quels sont les plans de celui-ci pour atteindre ce résultat ou accomplir des progrès liés à chaque priorité (des détails supplémentaires sur les activités présentées dans ce tableau sont également fournis à la section 2 sous le titre Points saillants de la planification).

Priorités opérationnelles	Type[2]	Lien au résultat stratégique	Description
1. Mettre en œuvre des approches et des stratégies proactives permettant d'examiner les questions systémiques de conformité, afin de	Engagement antérieur	RS 1	Les questions systémiques de conformité sont l'une des principales préoccupations du Commissariat et l'un des empêchements au respect des droits linguistiques des Canadiens. En faisant des questions systémiques de conformité une priorité pour 2009-2010, le Commissariat espère favoriser la mise en

[2] La catégorie « type » se définit comme suit : **engagement antérieur**—engagement pris au cours du premier ou du deuxième exercice précédant le présent RPP; **en cours**—engagement pris au moins trois exercices avant le présent RPP; **nouveau**—nouvel engagement contenu dans le présent RPP.

Priorités opérationnelles	Type[2]	Lien au résultat stratégique	Description
favoriser un changement de culture dans les institutions fédérales.			œuvre de solutions durables à ce type de problèmes qui sont constamment portés à son attention. De plus, en agissant ainsi, le Commissariat espère mieux protéger les droits linguistiques des Canadiens. Le Commissariat : • mènera et achèvera des vérifications en matière de langues officielles qui traiteront précisément des questions de conformité systémique et viseront à obtenir l'engagement des institutions à résoudre ces questions; • négociera et signera des protocoles d'entente avec certaines institutions fédérales, en commençant par celles où des questions systémiques de conformité ont été mises en évidence; • utilisera le bulletin de rendement des langues officielles pour inciter les principaux ministères fédéraux à se pencher sur les questions de conformité systémique.
2. Promouvoir la connaissance et le respect des deux langues officielles du Canada comme éléments importants du leadership dans les institutions fédérales.	Engagement antérieur	RS 1	Un solide leadership est l'un des éléments clés qui permet aux institutions fédérales d'assurer le respect des droits linguistiques des Canadiens et de se conformer à la *Loi*. En 2009-2010, le Commissariat : • surveillera l'intégration des composantes en matière de langues officielles dans l'initiative de renouveau de la fonction publique; • continuera à travailler proactivement avec les conseils fédéraux régionaux partout au pays, afin de les soutenir comme chefs de file en matière de langues officielles et afin de favoriser les activités qui aident les institutions qui en sont membres à respecter leurs engagements en vertu de la *Loi*; • analysera, par le biais de la recherche, les compétences essentielles qui sont nécessaires au leadership efficace dans une fonction publique bilingue; • élaborera une stratégie pour influer sur le gouvernement afin qu'il prenne des mesures pour trouver une solution à la pénurie de juges bilingues dans les cours supérieures et les tribunaux fédéraux.

Priorités opérationnelles	Type[2]	Lien au résultat stratégique	Description
3. Agir comme bâtisseur de ponts entre les communautés minoritaires de langue officielle et les institutions fédérales, de manière à ce que les politiques, les programmes et les activités soutiennent le développement des communautés.	Engagement antérieur	RS 1	Le développement des communautés, qui est multidimensionnel et qui s'exprime dans de nombreux domaines de l'activité humaine, est soutenu grâce aux politiques, aux programmes et aux activités et, de ce fait, renforce la dualité linguistique au Canada. Le Commissariat : • surveillera la mise en œuvre de la *Feuille de route pour la dualité linguistique* canadienne de 2008 à 2013 et la réalisation du nouveau Programme d'appui aux droits linguistiques; • sensibilisera les institutions fédérales et l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes au rôle qu'ils peuvent jouer dans la promotion de la dualité linguistique par l'entremise d'un certain nombre d'initiatives entourant le 40e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles*; • travaillera, grâce à une approche participative, avec trois communautés francophones de l'Ouest du Canada à dégager les indicateurs et les résultats dans les principaux secteurs de vitalité; • appuiera la vitalité accrue des communautés grâce à diverses initiatives y compris des discussions avec les autorités aéroportuaires assujetties à la *Loi*, en vue d'améliorer les services offerts dans les deux langues officielles.
4. Inciter les institutions fédérales à intégrer la dualité linguistique dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs politiques, de leurs programmes et de leurs activités au sein d'une société canadienne diversifiée.	Engagement antérieur	RS 1	Puisque le paysage démographique du Canada change, il est crucial que le gouvernement tienne compte des conséquences de ces changements dans ses actions. Pour atteindre ce but, le Commissariat : • surveillera l'intégration des langues officielles aux travaux préparatoires entourant les Jeux olympiques de Vancouver 2010, afin de s'assurer qu'il s'agira d'un événement réellement bilingue; • continuera de sensibiliser les institutions fédérales à l'obligation de fournir des services durant les Jeux de 2010 à Vancouver; • continuera d'approfondir sa compréhension de la relation entre la diversité culturelle et la dualité linguistique par la recherche active; • effectuera une étude sur les possibilités d'apprentissage en langue seconde dans toutes les universités canadiennes.

Priorité de gestion	Type[2]	Lien ou résultat stratégique	Description
5. Favoriser la croissance et le renouvellement du personnel du Commissariat, et renforcer l'application des principes et des pratiques de saine gestion.	Engagement antérieur	RS 1	En tant que petit organisme travaillant dans un environnement complexe et en perpétuel changement, le Commissariat doit maintenir sa capacité de soutenir la prestation des activités de protection et de promotion. Le Commissariat s'engage à assurer l'application de saines pratiques de gestion. Afin d'actualiser cette priorité, le Commissariat : • poursuivra la mise en œuvre du Plan stratégique pour la gestion des ressources humaines sur trois ans, lequel met l'accent sur l'équité en matière d'emploi; • prendra l'initiative de la mise en œuvre de la première phase du Plan stratégique quinquennal de GITI; • continuera d'améliorer le cadre de responsabilisation de gestion du Commissariat et les pratiques de gestion.

Analyse du risque

Le contexte stratégique et l'environnement de travail du Commissariat se caractérisent par des risques internes et externes qui influencent le choix des priorités de l'organisme et qui affectent ses plans et son rendement. La présente section contient une brève description de cet environnement particulier, plus précisément des quatre principaux risques auxquels fait face le Commissariat.

Premièrement, le Commissariat constate qu'il y a encore des obstacles systémiques au respect total de la *Loi*. La présence de ces obstacles systémiques, associée au fait que le Canada fait actuellement face à des enjeux économiques, politiques et sociaux, peut donner l'impression que la *Loi sur les langues officielles* est moins importante ou pertinente en ce moment. Pour minimiser ce risque, le Commissariat renouvelle son rôle d'ombudsman afin de mieux influer sur le changement et de mettre en œuvre des stratégies proactives pour résoudre les questions de conformité systémique. Par ailleurs, le Commissariat continue de promouvoir la connaissance et le respect des deux langues officielles du Canada comme un élément important du leadership au sein des institutions fédérales. Un solide leadership entraîne généralement une meilleure conformité. En outre, le commissaire agit de plus en plus comme un bâtisseur de ponts entre les communautés minoritaires de langue officielle et les institutions fédérales, tout en travaillant avec les autres ordres de gouvernement pour s'assurer que l'on porte une attention appropriée aux langues officielles dans la conception des politiques et des programmes. En 2009-2010, avec le 40e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles,* le Commissariat montrera, grâce à certaines initiatives, le chemin parcouru par notre pays en quatre décennies et les défis qui restent à relever.

Deuxièmement, pour réaliser son mandat, le Commissariat doit continuer d'être indépendant du gouvernement afin d'offrir des conseils impartiaux et des renseignements au Parlement et aux organismes assujettis à la *Loi*. Le commissaire aux langues officielles est un haut fonctionnaire du Parlement qui applique, en partie ou en totalité, les politiques administratives des organismes centraux et, de ce fait, son statut d'indépendance peut être remis en question s'il n'est pas bien compris. Afin de gérer ce risque, le Commissariat continuera d'examiner les structures de gouvernance les plus appropriées, les règles administratives et les exigences relatives à l'obligation de rendre compte qui reflètent et protègent ce statut. Le Commissariat continuera également de travailler avec les autres hauts

fonctionnaires du Parlement afin d'éclaircir et de renforcer le rôle du panel parlementaire comme mécanisme indépendant pour le financement et la surveillance des hauts fonctionnaires du Parlement.

Troisièmement, comme organisme, le Commissariat fait face aux mêmes risques que les autres entités fédérales, c'est-à-dire un manque de capacité, ainsi qu'au défi de recruter de la main-d'œuvre qui possède des compétences spécialisées, au moment où de nombreux départs à la retraite surviennent à tous les niveaux organisationnels. L'adoption, en 2007-2008, de la *Loi fédérale sur la responsabilité* a forcé le Commissariat à embaucher du nouveau personnel pour répondre aux demandes d'accès à l'information du public et pour mettre en œuvre une fonction de vérification interne. Il y a actuellement au gouvernement une pénurie de travailleurs qualifiés dans des domaines de spécialisation tels que les enquêtes et la vérification, l'accès à l'information et la vérification interne. En 2008-2009, le Commissariat a commencé à appliquer son Plan stratégique pour la gestion des ressources humaines, qui se poursuivra en 2009-2010 et au cours des années ultérieures. Le plan comprend le développement d'une stratégie de marketing destinée à promouvoir le Commissariat comme employeur de choix, la sélection de stratégies précises de dotation et de recrutement pour répondre aux besoins de main-d'œuvre actuels et l'analyse des compétences et de l'expertise nécessaires pour s'adapter aux nouvelles réalités.

Quatrièmement, les fonctions actuelles au Commissariat ainsi que les nouveaux processus décrits précédemment nécessitent constamment des systèmes technologiques et des outils de plus en plus sophistiqués en vue de gérer efficacement les banques d'information, et ce, dans un environnement sécuritaire. Cela exige des connaissances spécialisées et une capacité accrue pour répondre à la demande croissance des gestionnaires du Commissariat. Le Commissariat continuera de développer son Plan stratégique de gestion de l'information et de technologie de l'information (GITI) pour la période de 2009 à 2014, lequel dépend du nouveau financement, pour tenir compte, entre autres choses, des systèmes intégrés de gestion de l'information et du renforcement des capacités du système.

État des dépenses

En 2009-2010, le Commissariat prévoit dépenser 19 935 000 $ afin de réaliser des progrès en lien avec ses cinq priorités organisationnelles, d'atteindre les résultats escomptés liés aux activités de programme et de contribuer à son résultat stratégique.

Tendance des dépenses de l'exercice 2005-2006 à celui de 2011-2012

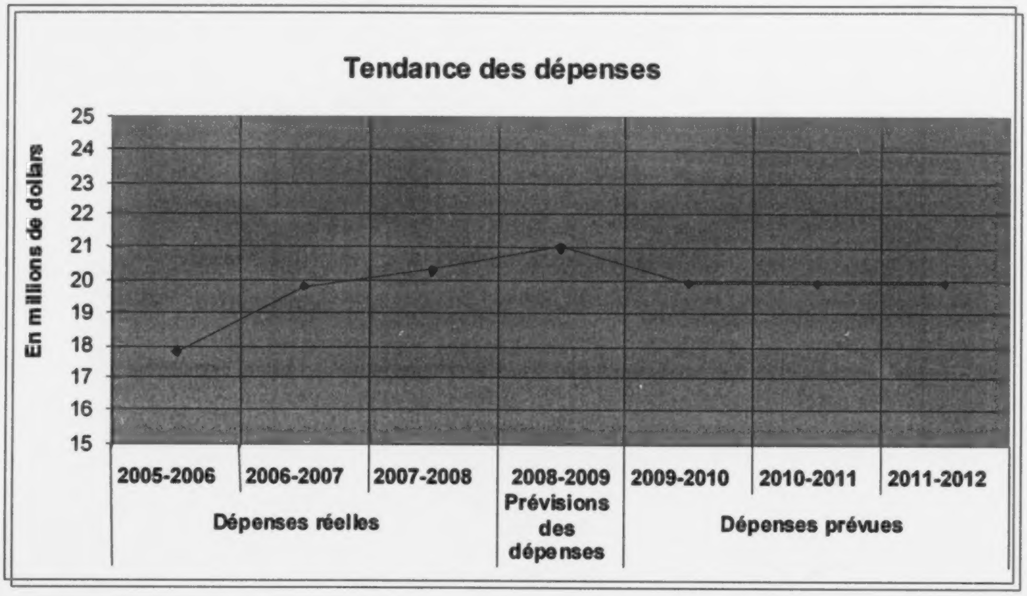
Le tableau ci-dessous présente la tendance des dépenses du Commissariat sur sept ans, soit celle des trois derniers exercices, celle de l'exercice 2008-2009 et celle des trois prochains exercices.

Pour les exercices 2005-2006 à 2007-2008, les dépenses réelles correspondent au total des dépenses publiées dans les Comptes publics du Canada. La hausse apparente des dépenses entre les exercices 2005-2006 et 2006-2007 correspond aux ententes liées aux conventions collectives et aux reports annuels standard sur les exercices ultérieurs. Entre l'exercice 2006-2007 et celui de 2007-2008, les dépenses réelles du Commissariat ont connu une hausse de 0,5 million de dollars en raison du financement supplémentaire reçu pour la création de la fonction de vérification interne et de la fonction d'accès à l'information, et ce, afin de respecter les nouvelles exigences de la *Loi fédérale sur la responsabilité.* Ces deux nouvelles fonctions améliorent davantage la capacité de transparence du Commissariat dans ses pratiques de gestion. Par conséquent, le Commissariat a constamment utilisé tous ses crédits parlementaires sous réserve des règlements applicables.

Pour l'exercice 2008-2009, les prévisions de dépenses comprennent tous les crédits parlementaires : le budget principal des dépenses plus les budgets supplémentaires des dépenses ainsi que les ententes liées aux conventions collectives standard et les reports annuels sur les exercices ultérieurs. (Crédits du Conseil du Trésor, 15, 25, 30).

Enfin, les exercices de 2009-2010 à 2011-2012 reflètent les dépenses prévues à partir du budget principal des dépenses. Il importe de noter que l'une des initiatives planifiées pour l'exercice 2009-2010

est l'examen des systèmes et des outils financiers du Commissariat. Les résultats de cette initiative seront présentés dans les prochains rapports du Commissariat au Parlement.



Répartition des fonds en 2009-2010 par activité de programme

La figure ci-contre présente la répartition des fonds du Commissariat par activité de programme pour 2009-2010.

Crédits votés et législatifs

Le tableau ci-dessous illustre comment le Parlement a approuvé les ressources du Commissariat et montre les modifications des ressources dérivées du budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations ainsi que la manière dont les fonds ont été dépensés.

Crédits votés et législatifs présentés dans le budget principal des dépenses
(en milliers de dollars)

Crédits votés ou législatifs	*Libellé tronqué du crédit voté ou législatif*	*Budget principal des dépenses 2009-2010*	*Budget principal des dépenses 2008-2009*
20	*Dépenses du Programme*	*17 849*	*17 764*
(S)	*Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés*	*2 087*	*2 142*
	Total	*19 935*	*19 906*

Les montants ci-dessus sont fournis par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Les montants des crédits votés et législatifs reflétés ci-dessus ne correspondent pas au total parce qu'ils ont été arrondis.
La hausse nette de 29 000 $ dans le budget principal des dépenses de 2009-2010 comparativement aux résultats de l'exercice 2008-2009 provient des ententes liées aux conventions collectives de 2008-2009 combinées à une réduction de 0,5 % du taux du régime de prestations des employés.

Section II : Analyse des activités de programme

2.1 Résultat stratégique

Le travail du Commissariat aux langues officielles porte sur l'atteinte de son unique résultat stratégique. Le Commissariat joue un rôle de chef de file en incitant les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* à protéger et à respecter les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes au moyen de leurs politiques et de leurs programmes. Par ailleurs, le Commissariat influence d'autres intervenants en ce qui concerne la promotion de la dualité linguistique dans notre société. Le Commissariat a élaboré son premier cadre de mesure du rendement en 2008-2009. Bien que le Commissariat joue un rôle unique en s'assurant du respect de la *Loi sur les langues officielles*, il est néanmoins l'un des nombreux acteurs fédéraux ayant des responsabilités se rapportant à l'atteinte des objectifs et au respect de l'esprit et de l'intention de la *Loi*. Les indicateurs de rendement sont conçus pour mesurer les progrès précis du Commissariat à l'égard du résultat stratégique par l'entremise de l'influence du commissaire comme haut fonctionnaire du Parlement. Grâce à des renseignements fiables sur l'effet de ses interventions, le Commissariat peut évaluer les actions à poursuivre ou à modifier pour continuer à être efficace.

<table>
<tr><th>Résultat stratégique</th><th>Indicateurs de rendement</th></tr>
<tr><td>Les droits des Canadiennes et des Canadiens en vertu de la Loi sur les langues officielles sont protégés et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la Loi respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.</td><td>Mesure dans laquelle les recommandations (au moyen de vérifications, d'enquêtes, de rapports annuels, de recherches et d'autres rapports d'étude) sont mises en œuvre deux ans après leur dépôt.
Fréquence et incidence des possibilités utilisées par le Commissariat en vue de promouvoir la dualité linguistique.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Stratégie de mesure du rendement</th></tr>
<tr><td colspan="2">Suivi et analyse des réponses aux recommandations du Commissariat provenant des institutions fédérales et des organismes.
Suivi et analyse de l'incidence d'activités promotionnelles choisies (y compris les discours, les symposiums et les séances d'information), des comparutions devant les comités parlementaires et des rencontres avec les parlementaires.</td></tr>
</table>

Les activités de programme du Commissariat sont conçues pour l'aider à atteindre son résultat stratégique. Les sections suivantes décrivent les activités de programme et précisent, pour chacune d'elles, les résultats attendus, les indicateurs de rendement et la stratégie de mesure du rendement. Les sections contiennent également les données relatives aux ressources financières et humaines qui seront attribuées à chaque activité du programme au cours des trois prochaines années; on y explique comment le Commissariat atteindra les résultats attendus tout en appuyant aussi les priorités-organisationnelles et on y exprime clairement les avantages de chaque activité de programme pour les Canadiens et les Canadiennes.

Le Commissariat mettra en œuvre son nouveau cadre de mesure du rendement sur une période de trois ans. Ce cadre a été conçu en 2008-2009. Les données de référence à comparer aux indicateurs de rendement seront recueillies en 2009-2010, afin que des cibles de rendement réalistes soient établies et que la comparaison des mesures actuelles aux indicateurs de rendement et aux cibles débute en 2010-2011.

2.2 1re activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité

Description de l'activité

Par cette activité de programme, le Commissariat aux langues officielles enquête sur les plaintes déposées par des citoyens qui croient que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés, évalue le respect de la *Loi sur les langues officielles* par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* grâce à des mesures du rendement et à des vérifications, et intervient de manière proactive pour prévenir la non-conformité à la *Loi*. Le Commissariat peut aussi intervenir devant les tribunaux en cas de non-conformité à la Loi sur les langues officielles.

1re activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité	
Résultats attendus	**Indicateurs de rendement (Stratégie de mesure du rendement)**
Les Canadiens et les Canadiennes reçoivent, en temps opportun, des réponses appropriées à leurs plaintes, leurs demandes d'intervention et de renseignements.	Pourcentage de réponses du Commissariat aux plaintes, aux demandes d'intervention et de renseignements fournies en vertu des normes de service. (Analyse des statistiques sur le temps de réponse, une fois les normes de service élaborées.)
	Pourcentage de plaintes résolues au moyen d'un processus facilité de résolution des plaintes. (Analyse des statistiques sur la méthode de résolution utilisée pour résoudre les plaintes.)
Les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* sont parfaitement au courant de l'état de leur conformité linguistique et de ce qu'ils doivent faire pour respecter leurs obligations en vertu de cette *Loi*.	Mesure dans laquelle les recommandations contenues dans les enquêtes, les vérifications et les rapports annuels sont mises en œuvre deux ans après leur dépôt. (Suivi et analyse des réponses aux recommandations du Commissariat provenant des institutions fédérales et des organismes.)
	Pourcentage des interventions qui ont conduit à des améliorations dans les pratiques relatives aux langues officielles, et ce, dans des institutions fédérales ciblées au cours des deux ans suivant ces interventions. (Suivi et analyse des pratiques en matière de langues officielles dans des institutions fédérales ciblées grâce à des rapports trimestriels adressés aux institutions, aux bulletins de rendement et à la correspondance liée aux interventions.)

Ressources prévues	**2009-2010**	**2010-2011**	**2011-2012**
Ressources financières (en milliers de $)	6 617	6 617	6 617
Ressources humaines (ETP)	68,0	68,0	68,0

Points saillants de la planification pour cette activité de programme

Au cours des trois prochaines années, et plus précisément en 2009-2010, le Commissariat travaillera à atteindre les résultats présentés ci-dessus et il contribuera au succès des quatre priorités opérationnelles (présentées dans la section 1.2 du présent rapport) au moyen des activités suivantes :

- **Mener et achever des vérifications en matière de langues officielles qui traiteront précisément des questions de conformité systémique**, et tenter d'obtenir l'engagement des institutions pour résoudre ces questions. Parmi ces activités, on trouve la vérification des possibilités de formation pour le personnel non-officier des Forces canadiennes à la Défense nationale et la vérification des services bilingues offerts à l'Aéroport international d'Halifax. L'analyse des plaintes et des résultats du bulletin de rendement du Commissariat pour ces deux institutions montre que des efforts supplémentaires sont nécessaires dans un certain nombre de domaines pour régler les questions systémiques liées respectivement à la langue de travail et au service au public. On s'attend à ce que ces vérifications favorisent une meilleure conscientisation des institutions aux enjeux particuliers et aux possibilités qui leur sont offertes relativement à la conformité aux langues officielles.
- **Négocier et signer des protocoles d'entente avec certaines institutions fédérales, en commençant par celles où des questions systémiques de conformité se sont manifestées**. Le Commissariat poursuivra les discussions avec certaines institutions en vue de signer de telles ententes. Les objectifs sont d'accroître la coopération entre le Commissariat et les institutions fédérales, de promouvoir le partage d'information, d'élaborer un système pour résoudre les plaintes rapidement et efficacement, au besoin, et de déterminer les mesures à prendre pour prévenir les problèmes qui ont mené aux plaintes.
- **Utiliser l'exercice du bulletin de rendement des langues officielles de 2009-2010 afin d'inciter les principaux ministères fédéraux à tenir compte des questions systémiques de conformité** telles que l'offre active, la disponibilité du service dans la langue officielle de la minorité et l'utilisation du français comme langue de travail dans la fonction publique, en mettant davantage l'accent sur les résultats obtenus sur le terrain. On accordera une plus grande importance aux résultats des observations du Commissariat sur le service au public dans les bureaux désignés bilingues partout au Canada ainsi qu'au sondage évaluant la satisfaction envers la langue de travail dans la fonction publique fédérale, afin de mieux conscientiser les ministères fédéraux là où il est nécessaire d'apporter des améliorations supplémentaires.
- **Intégrer des questions dans l'exercice du bulletin de rendement sur les langues officielles de 2009-2010, questions qui permettent d'évaluer l'engagement et le leadership dans les ministères fédéraux** afin de mettre en œuvre des programmes de langues officielles. Contrairement aux années passées, l'analyse des plans d'action ministériels sera plus approfondie. Cela permettra au Commissariat de déterminer plus précisément le degré d'engagement des cadres supérieurs afin d'assurer l'entière conformité à la *Loi sur les langues* officielles dans les ministères fédéraux.
- Déposer au Parlement le Rapport annuel du commissaire aux langues officielles de 2008-2009 sur les activités du Commissariat liées au statut des langues officielles au Canada et à la conformité à la *Loi sur les langues* officielles durant cette période. Le dépôt du Rapport annuel vise à inciter **l'ensemble du gouvernement et les diverses institutions fédérales à améliorer leur rendement en assumant leurs obligations en vertu de cette *Loi*.**
- **Intervenir plus fréquemment auprès des gestionnaires** de tous les paliers des institutions fédérales importantes durant le processus de résolution des plaintes, **afin de leur faire prendre conscience de leurs obligations envers les langues officielles et les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes.** Lorsqu'il travaillera à la résolution des plaintes, le Commissariat se montrera plus actif en discutant directement des cas avec les gestionnaires concernés ainsi qu'avec les personnes responsables du Programme des langues officielles.

- **Élaborer une stratégie pour encourager le gouvernement à examiner la pénurie de juges bilingues dans les cours supérieures et les tribunaux fédéraux.** Le Commissariat poursuivra les discussions entreprises avec le ministère de la Justice du Canada et il incitera le ministre de la Justice à faire preuve de leadership et à explorer des solutions en collaboration avec ses homologues des provinces et des territoires et avec tous les principaux acteurs, y compris les communautés de langue officielle.

- Poursuivre les discussions avec les autorités aéroportuaires assujetties à la *Loi* afin de créer des liens entre elles et les communautés minoritaires de langue officielle, d'améliorer les services offerts dans les deux langues officielles à l'aéroport et d'améliorer la vitalité de ces communautés. En se fondant sur les discussions tenues avec l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto et l'Autorité aéroportuaire d'Halifax, le Commissariat continuera d'**accroître la conscientisation des autorités aéroportuaires sur l'importance d'établir un dialogue avec les communautés** afin de tenir compte des lacunes se rapportant à la conformité à *Loi*.

- Continuer d'intervenir devant les tribunaux lorsque les institutions fédérales refusent d'appliquer les recommandations du Commissariat. Par exemple, le Commissariat interviendra devant la Cour fédérale dans l'affaire VIA Rail afin de **clarifier les obligations des institutions fédérales en vertu de l'article 91** de la *Loi sur les langues officielles*, et devant la Cour suprême du Canada dans l'affaire mettant en cause la Fédération franco-ténoise et le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest ainsi que le gouvernement du Canada pour clarifier les obligations linguistiques du gouvernement du Canada envers les résidants francophones des Territoires du Nord-Ouest.

Leçons apprises : Au cours des dernières années, le Commissariat a constaté des obstacles systémiques qui nuisent au respect total de la *Loi sur les langues officielles*, et par conséquent, il a commencé à chercher comment améliorer son rôle d'ombudsman en vue d'obtenir des résultats positifs plus importants et durables pour les Canadiens. Depuis, le Commissariat a pris des mesures pour améliorer son rôle d'ombudsman, en mettant davantage l'accent sur la résolution plus efficace des plaintes et en augmentant la somme de travail dans le domaine de la prévention.

Avantage de cette activité de programme pour les Canadiens et les Canadiennes

L'activité de programme portant sur la Protection par l'assurance de la conformité offre aux Canadiens et aux Canadiennes un endroit où s'adresser lorsqu'ils croient qu'on a porté atteinte à leurs droits linguistiques. Cela permet également de mieux conscientiser les institutions fédérales dans les secteurs où il est nécessaire de faire plus d'efforts pour mieux respecter l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles*.

2.3 2e activité de programme : Promotion par la politique et les communications

Description de l'activité

Par cette activité de programme, le Commissariat aux langues officielles travaille avec les parlementaires, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les communautés de langue officielle et le public canadien, à favoriser la dualité linguistique. Le Commissariat établit des liens entre les institutions fédérales, les communautés de langue officielle et les ordres de gouvernement pour les aider à mieux comprendre les besoins des communautés de langue

officielle, l'importance du bilinguisme et la valeur du respect de la dualité linguistique du Canada. Afin de jouer son rôle d'agent de promotion, le Commissariat effectue des recherches et des études, entreprend des activités de sensibilisation du public et intervient auprès des hauts fonctionnaires fédéraux pour qu'ils introduisent un changement de culture afin de pleinement intégrer la dualité linguistique dans leurs organismes.

2e activité de programme : Promotion par la politique et les communications	
Résultats attendus	**Indicateurs de rendement (Stratégie de mesure du rendement)**
Le Parlement reçoit des conseils utiles et des renseignements concernant les répercussions de l'évolution de la législation, des règlements et des politiques sur les langues officielles.	Les répercussions des interventions du commissaire sur la formulation de la législation, des règlements et des politiques en évolution à la suite des comparutions devant les comités parlementaires et d'autres activités de représentation auprès des parlementaires. (Analyse du contenu des rapports des comités parlementaires, des transcriptions et du journal des débats (hansards); des versions préliminaires comparativement aux projets de loi finaux afin de déterminer si on a tenu compte des interventions du commissaire; et des commentaires des parlementaires ou des comités parlementaires des langues officielles.)
Le public, les communautés minoritaires de langue officielle, les médias et les autres parties assujetties à la *Loi* ont accès à de l'information et des outils pour comprendre les droits et les obligations en matière de langues officielles et l'importance de la dualité linguistique au Canada.	L'atteinte et la rétroaction du public, des communautés minoritaires de langue officielle, des médias et des autres parties assujettis à la *Loi* concernant les informations et les outils fournis ou offerts par le Commissariat. (Suivi et analyse de l'atteinte et de la rétroaction provenant d'interactions sélectionnées avec divers publics, de la distribution de publications, des kiosques du Commissariat lors d'événements; de l'examen d'un certain nombre et d'une certaine variété de demandes de renseignements et de correspondance avec le public.)
La politique publique canadienne est influencée par la recherche et les analyses sur les enjeux liés aux droits et à la dualité linguistiques.	Les principaux intervenants ont eu accès à la recherche et aux analyses du Commissariat, et les ont prises en considération lors de l'élaboration de politiques. (Suivi de la rétroaction des principaux intervenants et analyse de contenu d'un nombre choisi de recommandations provenant d'études et de lettres officielles envoyées aux représentants du gouvernement pour savoir comment elles ont influencé les politiques gouvernementales.)

Ressources prévues	**2009-2010**	**2010-2011**	**2011-2012**
Ressources financières (en milliers de $)	7 159	7 159	7 159
Ressources humaines (ETP)	55	55	55

Points saillants de la planification pour cette activité de programme

Au cours des trois prochaines années, et plus précisément en 2009-2010, le Commissariat continuera de travailler pour atteindre ces résultats et il contribuera au succès des quatre priorités opérationnelles (présentées dans la section 1.2 du présent rapport) au moyen des activités suivantes :

- **Continuer de surveiller l'intégration des éléments de langue officielle dans l'initiative de renouvellement de la fonction publique du Canada.** La fonction publique fédérale se trouve en première ligne pour ce qui est de la mise en œuvre de la politique fédérale sur les langues officielles.

Les Canadiens et les Canadiennes perçoivent la fonction publique comme le visage du gouvernement fédéral. Par conséquent, l'engagement du gouvernement envers la dualité linguistique du Canada se reflète souvent clairement et concrètement dans la fonction publique. Puisque l'on estime que 15 000 personnes se joindront à la fonction publique chaque année, il faut tenir compte de la dualité linguistique dans le recrutement, la formation et le perfectionnement des compétences.

- **Continuer de travailler de manière proactive avec les Conseils fédéraux régionaux** de partout au pays pour les soutenir dans leur rôle de **chef de file des langues officielles** et favoriser les activités qui aident les institutions membres à **respecter leurs engagements en vertu de la *Loi*.** En 2009-2010, le Commissariat collaborera avec les Conseils à promouvoir l'élaboration d'un plan stratégique sur les langues officielles, en ayant comme objectif d'accroître le profil et la connaissance de la dualité linguistique comme valeur nationale dans la fonction publique.

- **Continuer de surveiller la mise en œuvre de la Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne du gouvernement du Canada**, initiative annoncée en juin 2008. Ce nouveau plan sur les langues officielles permettra aux progrès accomplis au moyen du Plan d'action sur les langues officielles de 2003-2008 de se poursuivre. La Feuille de route contient également quelques nouveaux éléments, plus précisément dans le domaine des arts et de la culture. Dans son Rapport annuel de 2007-2008, le commissaire avait présenté une recommandation à cet effet. Toutefois, la Feuille de route ne comprend pas d'élément sur la fonction publique, ce qui représente un sujet de préoccupation pour le commissaire.

- **Continuer de surveiller la mise en œuvre du nouveau Programme d'appui aux droits linguistiques**. En contrepartie du désistement de la Fédération des communautés francophones et acadiennes (FCFA) de son recours judiciaire contestant la décision du gouvernement d'abolir le financement du Programme de contestation judiciaire, le gouvernement du Canada s'est engagé à mettre en œuvre, d'ici le 31 décembre 2009, le Programme d'appui aux droits linguistiques qui comportera un volet « promotion », « résolution de conflits » et « recours judiciaires ».

- **Profiter du 40^e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* pour positionner les langues officielles dans la société canadienne** comme valeur canadienne et montrer comment elles font partie de notre passé, notre présent et notre avenir. Également, sensibiliser les institutions fédérales et l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes au rôle qu'ils peuvent jouer dans la promotion de la dualité linguistique.

- **Continuer de surveiller la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi* dans les institutions fédérales**. La modification de la *Loi*, en novembre 2005, a permis de clarifier les obligations du gouvernement en ce qui concerne les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes. Actuellement, les institutions fédérales doivent prendre des mesures positives pour promouvoir la dualité linguistique et appuyer le développement des communautés de langue officielle.

- **Surveiller l'intégration des langues officielles dans** le travail du Comité organisateur et du Secrétariat fédéral des **Jeux olympiques de Vancouver 2010 et la mise en œuvre des recommandations du commissaire** présentées dans son étude de 2008 afin de s'assurer du caractère réellement bilingue de cet événement.

- **Faire un suivi de la campagne de sensibilisation *Vancouver 2010, une occasion en or : les langues officielles et les Jeux olympiques de Vancouver 2010*** afin de déterminer dans quelle mesure les institutions fédérales ciblées par la campagne ont intégré la dualité linguistique dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs politiques, de leurs activités et de leurs programmes liés aux Jeux. Cette campagne de sensibilisation a lieu en 2008-2009. De plus, le Commissariat tentera d'en venir à une entente avec les principales institutions fédérales sur un processus de résolution rapide des plaintes en matière de langues officielles qui pourraient être déposées durant des Jeux olympiques de Vancouver 2010.

- Afin d'approfondir sa compréhension des relations entre la diversité culturelle et la dualité linguistique, le Commissariat **organisera un forum de discussion sur les perspectives des Canadiens de divers horizons sur la dualité linguistique.** Il s'agira du troisième forum de ce genre organisé au pays et en 2009-2010, il se tiendra à Montréal. Tout en améliorant la compréhension des

liens entre la diversité culturelle et la dualité linguistique, le forum permettra d'établir des rapports entre les participants pour qu'ils poursuivent cet important dialogue.

- **Mener trois études de recherche** :
  - Le Commissariat **examinera**, grâce à un projet de recherche sur les mesures à prendre, **les compétences essentielles et les comportements dont les cadres supérieurs doivent faire la preuve pour intégrer pleinement la dualité linguistique comme valeur fondamentale dans la fonction publique fédérale.** Cela favoriserait un changement de culture organisationnelle, pour faire en sorte que les institutions fédérales respectent pleinement leurs obligations relatives à la langue de travail en vertu de la *Loi*.
  - Le Commissariat **entamera la troisième phase des études sur la vitalité des communautés.** La première phase a été réalisée dans trois communautés francophones du Nouveau-Brunswick, de l'Ontario et du Manitoba. La deuxième phase a, quant à elle, permis d'examiner trois communautés anglophones du Québec. Pour cette troisième étude, le Commissariat travaillera avec trois communautés francophones de l'Ouest du Canada, en utilisant une approche participative, afin de déterminer les indicateurs et les résultats dans des secteurs clés de vitalité. Cette approche renforcera la capacité des communautés participantes. De plus, le Commissariat procède actuellement, en partenariat avec le ministère du Patrimoine canadien, à une étude de la vitalité des communautés dans les trois territoires du Nord.
  - Le Commissariat **poursuivra son étude portant sur les possibilités d'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes.** Cette question découle en partie du nombre élevé de diplômés des programmes d'immersion et d'autres programmes d'enseignement du français langue seconde qui étudient actuellement ou qui se préparent à étudier au niveau postsecondaire. On reconnaît aussi les nouvelles réalités socioéconomiques de la mondialisation et les compétences que nécessite l'économie du savoir, dont les compétences linguistiques et l'ouverture aux autres cultures.

Leçons apprises : La participation du Commissariat au Pavillon du Canada dans le cadre des festivités du 400^{e} anniversaire de la ville de Québec a constitué une rare occasion de travailler côte à côte avec d'autres institutions fédérales pour conscientiser un segment de la population à la dualité linguistique canadienne et à la présence de communautés de langue officielle dans tout le pays. Il a été possible de constater que le public s'intéresse à l'information offerte sur les communautés de langue officielle, pourvu que celle-ci soit présentée de façon stimulante et accessible. Par conséquent, au fur et à mesure que de telles possibilités se présenteront, le Commissariat cherchera des moyens pour atteindre un plus vaste public dans la société canadienne.

Avantage de cette activité de programme pour les Canadiens et les Canadiennes

Les politiques linguistiques du Canada existent dans le cadre d'un dialogue élargi entre les législateurs, les tribunaux et les citoyens. Le travail du Commissariat fait partie de ce dialogue. Grâce à ses efforts, les institutions fédérales et le public comprennent mieux la valeur fondamentale de la dualité linguistique et la situation des communautés de langue officielle. Ces communautés, en retour, tirent profit de cette compréhension accrue et de l'ouverture des institutions et de la population à leur égard.

2.4 3e activité de programme : Services internes

Description de l'activité

Les Services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes administrées pour satisfaire aux besoins des autres activités de programme du Commissariat et à ses obligations organisationnelles. En tant que petit organisme, le Commissariat dispose de Services internes qui comprennent deux sous-activités : la gouvernance et le soutien à la gestion ainsi que les service de gestion des ressources. Étant donné l'exigence législative selon laquelle le Commissariat doit intenter des poursuites en justice en vertu de la loi, les services juridiques ne font pas partie des Services internes, mais ils sont plutôt intégrés à la première activité de programme, soit la Protection par l'assurance de la conformité. De la même manière, en raison de son mandat particulier, les services de communications du Commissariat ne font pas partie des Services internes, mais ils sont intégrés à la deuxième activité de programme, soit la Promotion par la politique et les communications.

Ressources prévues	**2009-2010**	**2010-2011**	**2011-2012**
Ressources financières (en milliers de $)	6 159	6 159	6 159
Ressources humaines (ETP)	54,5	54,5	54,5

Points saillants de la planification pour cette activité de programme

Au cours des trois prochaines années, et plus précisément en 2009-2010, le Commissariat travaillera à atteindre son résultat stratégique au moyen de la priorité de gestion (présentée dans la section 1.2 du présent rapport) en se concentrant sur l'élaboration et la mise en œuvre d'outils de gestion destinés à favoriser l'amélioration constante de la planification intégrée.

Plus précisément, le Commissariat :

- **Poursuivra la mise en œuvre du Plan stratégique pour la gestion des ressources humaines** sur trois ans et présentera des rapports sur les progrès organisationnels liés aux divers éléments et à l'équité en matière d'emploi. De plus, on estime que le développement de programmes d'apprentissage et le recrutement de récents diplômés faciliteront le maintien du personnel. Par ailleurs, l'adoption des profils de compétences contribuera à renforcer la capacité et l'expertise de l'organisme.

- **Mettra en œuvre la première phase du Plan stratégique de GITI** sur cinq ans, qui comprend une analyse comparative des pratiques et des services de gestion des GITI du Commissariat pour assurer la viabilité des ressources de soutien. Une fois mis en œuvre, le Plan tiendra compte des besoins opérationnels se rapportant au rôle d'ombudsman en constante évolution du commissaire et aux fonctions actuelles du Commissariat en déployant un système intégré de gestion de l'information tout en renforçant les capacités de ce dernier.

- **Continuera de renforcer le Cadre de responsabilisation de gestion du Commissariat** au moyen d'une meilleure concordance des mécanismes de gestion tels le Plan stratégique, la Stratégie de mesure du rendement, le Profil de risque du Commissariat, le Plan de gestion intégrée des opérations et des ressources humaines et le Plan stratégique de GITI. En se basant sur le Cadre de responsabilisation de gestion, le Commissariat améliorera également ses outils de gestion pour appuyer les activités de prévisions stratégiques, la planification et la présentation des rapports.

Leçons apprises : Les efforts déployés dans l'élaboration de différents plans stratégiques, entre autres en ce qui a trait aux ressources humaines et à la gestion de l'information et de la technologie, par le biais d'un processus complet de consultation horizontale, a permis de positionner le Commissariat pour les années à venir afin d'améliorer la gestion de l'organisation et l'atteinte des résultats.

Section III : Renseignements supplémentaires

3.1 Liste des tableaux

Le Plan de vérification interne se trouve sur le site Web du Commissariat à www.ocol-clo.gc.ca/html/internalaudit_verifinterne_f.php.

3.2 Autres sujets d'intérêt

Coordonnées de l'administration centrale et des bureaux régionaux

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web du Commissariat à www.ocol-clo.gc.ca ou communiquer avec l'un des bureaux suivants :

ADMINISTRATION CENTRALE

Édifice Canada
344, rue Slater
3e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0T8

Tél. : 613-996-6368 ou
1-877-996-6368
Téléc. : 613-993-5082
Courrier électronique : message@ocol-clo.gc.ca

BUREAUX RÉGIONAUX

Région de l'Atlantique

Tél. : 506-851-7047 ou 1-800-561-7109
Téléc. : 506-851-7046

Région du Québec

Tél. : 514-283-4996 ou 1-800-363-0628
Téléc. : 514-283-6677

Région de l'Ontario

Toronto — Tél. : 416-973-1903 ou 1-800-387-0635
Téléc. : 416-973-1906

Sudbury — Tél. : 705-671-4101 ou 1-888-272-3704
Téléc. : 705-671-3100

Région du Manitoba et de la Saskatchewan

Winnipeg — Tél. : 204-983-2111 ou 1-800-665-8731
Téléc. : 204-983-7801

Regina — Tél. : 306-780-7866 ou 1-800-665-8731
Téléc. : 306-780-7896

Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut

Edmonton — Tél. : 780-495-3111 ou 1-800-661-3642
Téléc. : 780-495-4094

Vancouver — Tél. : 604-666-5802 ou 1-800-661-3642
Téléc. : 604-666-5803